NEWS RELEASE

Unternehmen bevorzugen hybride Kommunikationssysteme

2025-02-06

Gemeinsame Studie von Mitel und Techaisle befragte über 1.900 mittelständische und große Unternehmen in Deutschland, den USA, Großbritannien und Frankreich.

- ## 63% der Unternehmen modernisieren ihre Unified Communications (UC) Umgebung

- 92% der Unternehmen, die in ihre Kommunikationstechnologie investieren, setzen vorrangig auf hybride Lösungen
- KI-Funktionen und Integrationen sind wichtiger denn je
- Videokommunikation ist ein Muss: 98% der Befragten erwarten sie bei der Auswahl eines UC-Anbieters

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, gab heute die Ergebnisse einer neuen Umfrage bekannt. Diese wurde in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsunternehmen **Techaisle** durchgeführt und zeigt Kommunikationstrends und -herausforderungen von Unternehmen. Die Ergebnisse deuten auf einen entscheidenden Wandel in den Kommunikationsstrategien von mittelständischen Unternehmen und Konzernen hin. 92% der Befragten bevorzugen ein hybrides Kommunikationsmodell, das ausreichende Flexibilität bietet, eine konsistente Kommunikation und Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen sicherzustellen. Die Studie basiert auf Interviews mit Entscheidungsträgern aus Wirtschaft und IT in Deutschland, den USA, Großbritannien und Frankreich.

Hybride Kommunikationsmodelle kombinieren neue und bestehende On-Premises-Lösungen mit privaten und

öffentlichen Cloud-Plattformen und ermöglichen eine verbesserte Effizienz, Kontrolle, Ausfallsicherheit, Compliance und KI-gestützte Nutzererlebnisse. Auf diese Weise können Unternehmen mehrere Tools und Bereitstellungsmodelle nahtlos integrieren, um einen effizienten Informationsaustausch zu ermöglichen und ein einheitliches Frontend-Erlebnis für Nutzer und Kunden zu schaffen.

Die Daten von Techaisle zeigen, dass sich dies auch im Markt widerspiegelt: 68% der Unternehmen geben an, dass sie hybride Systeme einsetzen, um die Zusammenarbeit zwischen Teams die remote arbeiten und denen, die im Büro arbeiten, zu verbessern. Weitere Faktoren sind die Datensicherheit und die Kontrolle über sensible Informationen (57%), die Anpassungsfähigkeit an sich ändernde Geschäftsanforderungen (53%) und die Maximierung von Investitionen in bestehende Technologien (45%).

Über die wachsende Nachfrage nach hybriden Lösungen hinaus, zeigt die Studie das wachsende Bewusstsein dafür, dass die Modernisierung von Kommunikationstools über die reine Aufrüstung der Technologie hinausgeht. Die Verantwortlichen in den Unternehmen sehen Modernisierung als wichtigen Faktor für eine gute Anpassungsfähigkeit im Rahmen eines sich wandelnden Umfelds, für die Verbesserung des Kundenerlebnisses, für Steigerung der betrieblichen Effizienz und für die Nutzung von KI zur Erreichung strategischer Ziele.

Die Befragten gaben an, dass sie bei der Auswahl eines Anbieters von Kommunikationslösungen vor allem auf KI-gestützte Funktionen (53%) und Zusammenarbeit via Videotelefonie (98%) Wert legen. Die Hälfte (50%) gab außerdem an, dass Datenkontrolle und -sicherheit entscheidende Elemente sind. Dies zeigt den deutlichen Marktfokus auf die Wahrung der Geschäftskontinuität und die Risikominderung.

„Nach der rasanten Einführung von „Multi-Tenant-Cloud-Lösungen“ sehen sich viele Unternehmen mit zunehmender Komplexität konfrontiert – ausgelöst durch sich verändernde Sicherheitsanforderungen, Compliance-Vorgaben und die Integration von Zukunftstechnologien wie GenAI. Kunden kämpfen mit Systemen, die sie daran hindern, Risiken im vollen Umfang zu adressieren und Unterbrechungen im Geschäftsbetrieb zu vermeiden“, sagt Luiz Domingos, Chief Technology Officer bei Mitel. „Die Ergebnisse des Berichts bestätigen diese Herausforderungen und zeigen den Wunsch von IT-Teams und Geschäftsführungen, hybride Kommunikationssysteme zu modernisieren und sich auf diese zu konzentrieren. So sollen all die Prioritäten angegangen werden, die zur Resilienz des Unternehmens beitragen: Sicherheit, Compliance, Kundenbindung und Mitarbeiterzufriedenheit.“

Weitere zentrale Ergebnisse des Berichts sind:

- Zu viele Organisationen verlassen sich auf veraltete Systeme: 68% der Befragten aus den Bereichen Finanzen, Behörden und Gesundheitswesen nutzen ihr aktuelles Kommunikationssystem bereits seit mehr als sieben

Jahren. Dies hemmt die digitale Transformation, erhöht Risiken und verhindert die nahtlose Nutzung von KI-getriebenen Innovationen.

- Kundenbindung ist einer der wichtigsten Gründe für die Modernisierung: Der Wunsch nach einer gesteigerten Kommunikationsqualität mit den eigenen Kunden, treibt Unternehmen an, veraltete Systeme und Arbeitsabläufe zu modernisieren. 52% der Befragten konzentrieren sich auf die Verbesserung der Interaktion mit Kunden, indem sie Kommunikationslösungen modernisieren und die Kundenorientierung in dem Mittelpunkt stellen.

- Modernisierung kann dazu beitragen, unterschiedliche Systeme zu konsolidieren und Prozesse zu skalieren: 41% der Unternehmen wollen ihre fragmentierten Kommunikationssysteme vereinfachen und die Datentransparenz verbessern, indem sie ihre Tools auf einer einzigen Plattform zusammenfassen. Heutige, segmentierte Tools sind schwer zu verwalten, führen zu isolierten Systemen und damit zu Datensilos und gestörten Arbeitsabläufen.

- Kommunikationslösungen treten in das KI-Zeitalter ein: Während sich hybride Lösungen als bevorzugter Ansatz herauskristallisieren, muss auch KI in eine wirksame Modernisierungsstrategie einbezogen werden. Diese Lösungen werden von neuen und effizienten KI-Sprachmodellen angetrieben, die sich ideal für ein hybrides Bereitstellungsmodell eignen. Dadurch werden Leistung, Effizienz und Kosten harmonisiert und gleichzeitig das volle Potenzial der digitalen Transformation erschlossen. Die Produktion (59%) und das Hotel- und Gaststättengewerbe (59%) sind die führenden Branchen, die in KI-gestützte Lösungen investieren wollen, um die volle Bandbreite der Kommunikation und Zusammenarbeit zu nutzen – sowohl über die Cloud als auch über leistungsfähiges „Edge-Computing“.

„Die komplexe digitale Landschaft von heute stellt Unternehmen vor viele Herausforderungen, von der Sicherheit und Compliance bis hin zu sich verändernden Kundenerwartungen und der Komplexität hybrider Arbeitsformen“, sagt Anurag Agrawal, Chief Global Analyst bei Techaisle. „Diese Herausforderungen wirken sich direkt darauf aus, wie Unternehmen kommunizieren, und führen zu einem starken Konsens über den Bedarf an hybriden Kommunikationssystemen. Eine starke Grundlage für diese Systeme ist entscheidend, um das volle Potenzial moderner, flexibler und KI-gesteuerter Technologien auszuschöpfen. Mitel ist strategisch positioniert, um hier Marktführer zu sein, und bietet UC-Lösungen mit robuster Integration, KI-gestützter Innovation, fortschrittlicher Sicherheit und Unterstützung für unterschiedliche Mitarbeitergruppen.“

Um mehr über die Ergebnisse der Umfrage zu erfahren, können Sie **hier** den vollständigen Bericht **„Was die Hybrid- und KI-Revolution für Ihre Unternehmenskommunikation bedeutet“** herunterladen.

Methodik der Erhebung

Im Rahmen der Studie „The Hybrid and AI Revolution in Business Communications“ wurden 1.954 mittelständische und große Unternehmen (100 bis über 10.000 Mitarbeitende) in den USA, Großbritannien, Deutschland und Frankreich befragt, um Trends bei der Einführung von Kommunikationslösungen zu untersuchen. Die Umfrage richtete sich an Entscheidungsträger aus der Wirtschaft (BDMs) und der IT (ITDMs), die in allen Phasen des Einkaufsprozesses involviert sind, einschließlich Bedarfsermittlung, Funktionsbestimmung, Lösungsbewertung und Bereitstellung von Kommunikations- und Contact-Center-Lösungen.

Über Mitel
Mitel ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der Unternehmenskommunikation und bietet Unternehmen fortschrittliche Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Anwender:innenn in über 100 Ländern ermöglicht Mitel Unternehmen eine nahtlose Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Flexibilität und Auswahl, die sie brauchen, um sowohl jetzt als auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Durch bewährte Erfahrung und innovative Lösungen bietet Mitel Kommunikation ohne Kompromisse. Weitere Informationen finden Sie unter **www.mitel.de** und folgen Sie uns auf **LinkedIn**.

Mitel ist das eingetragene Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Über Techaisle
Techaisle ist ein globales Unternehmen für Branchenanalysen. Techaisle wurde unter der Prämisse gegründet, dass Go-to-Market-Strategien aufschlussreiche Forschung, flexible Daten und tiefgreifende Analysen erfordern. Techaisle ist sich des Wertes konsistenter Daten für die strategische Planung bewusst und verfolgt daher einen ganzheitlichen Ansatz für Insights und bietet global konsistente Analysen über alle Regionen hinweg. Techaisle führt tiefgreifende Umfragen bei Endkunden und Vertriebskanälen durch, um Markttrends, Chancen, Kaufverhalten, Kaufabsichten und IT-Prioritäten zu verstehen und seine Ziele zu erreichen. Die Erkenntnisse von Techaisle beruhen auf einer soliden datengestützten Grundlage, und die Analysten von Techaisle sind mit Primärforschung und Branchenwissen vertraut - eine seltene Kombination. Techaisle bietet seinen Kunden Syndicated Research, Custom Primary Research, Consulting Engagement und Competitive Intelligence.

Weitere Informationen finden Sie unter **www.techaisle.com**.

Medienkontakte
Sandrine Quinton
+33 (0)130-964-301
sandrine.quinton@mitel.com